

# Všeobecné podmínky Cestovní agentury

## ORCA DIVING s.r.o.

Ledařská 433/9

147 00, Praha 4

### 1. Úvod

Tyto základní všeobecné podmínky upravují vzájemné vztahy a právní poměr mezi ORCA DIVING a jednotlivci jako účastníky zájezdů a řídí se příslušnými ustanoveními Občanského a Obchodního zákoníku.

### 2. Předmět služeb

Předmětem zajišťování jsou přepravní, ubytovací, stravovací, delegátské a jiné služby, poskytované zákazníkům za úplaty a jsou konkretizovány v nabídkových materiálech, resp. v cestovní smlouvě.

### 3. Vznik smluvního vztahu

Poskytovatel zajišťuje služby výhradně na základě písemné smlouvy. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vzniká okamžikem řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy, jejím potvrzením poskytovatelem a zároveň složením zálohy ve výši 50% platné ceny dle kalkulace na cestovní smlouvě. Doplatek musí být uhrazen nejpozději do 50 dnů před začátkem čerpání služeb. Bez plného zaplacení zákazník neobdrží potřebné doklady na cestu a ponese veškerou finanční odpovědnost za svou neúčast na zájezdu. Převzetím přihlášky se poskytovatel zavazuje zákazníkovi zabezpečit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě.

### 4. Ceny služeb

Ceny služeb jsou uvedeny v prodejních materiálech poskytovatele. Závazná cena je uvedena na cestovní smlouvě. Poskytovatel je oprávněn v nutných případech (devalvace nebo revalvace měny, změny dopravních tarifů apod.) již dohodnutou cenu změnit. Tuto změnu ceny je poskytovatel povinen určit a písemně oznámit nejpozději 7 dnů před začátkem čerpání sjednaných služeb.

Je-li oznámená cena o 15% vyšší než cena uvedená na závazné přihlášce, je zákazník oprávněn od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy bez zbytečného odkladu (nejpozději do 2 dnů písemně), souhlasí zákazník s novou cenou služeb. Místa v autobusu přiděluje poskytovatel klientům podle svého uvážení. Přeprava zvířat a kol v autobuse není povolena.

Každá osoba má nárok na bezplatnou přepravu příručního zavazadla a jednoho cestovního zavazadla (max. hmotnost 20 kg). Při nedodržení maximální požadované hmotnosti zavazadel je poskytovatel oprávněn zavazadla k dopravě nepřijmout. Přeprava potápěčského materiálu je pro platící potápěče zdarma.

### 5. Změny sjednaných služeb

Poskytovatel je oprávněn ze závažných důvodů služby odložit nebo zrušit, případně změnit program, trasu apod. V takových případech je povinen účastníky bez zbytečných průtahů písemně informovat a vyžádat si zákazníkům souhlas s těmito změnami s tím, že určí lhůtu k tomuto vyjádření.

Jestliže zákazník se změnou nesouhlasí, má právo od smlouvy odstoupit, bez jakékoli náhrady od poskytovatele. Nesouhlas se změnou musí zákazník vyjádřit písemně a to v termínu určeném poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn při závažných okolnostech (havárie, technická porucha a ostatní okolnosti) změnit typ autobusové dopravy, trasu a jízdní dobu.

### 6. Odstoupení zákazníka od smlouvy, změna objednávky

Jako odstoupení zákazníka od smlouvy platí také, když zákazník na zájezd nenastoupí nebo dojde k vyloučení ze zájezdu z důvodů neúplnosti v cestovních dokladech. V tomto případě uplatňuje poskytovatel také stornopoplatek. Žádost o odstoupení od smlouvy (storno) se podává výhradně písemně přímo v kanceláři poskytovatele nebo poštou. Směrodatný je den doručení storna a potvrzení převzetí žádosti poskytovatelem. Telefonické storno se neuznává.

### 7. Stornovací poplatky

do 61 dnů před začátkem služby	300,-Kč	
od 60 dnů do 41 dnů		20%
od 40 dnů do 21 dnů		50%
od 20 dnů do 8 dnů		75%
od 7 dnů před dnem zač. sjed. služby		100%

Manipulační poplatek při změně osoby účastníka.....300,-Kč

Stornopoplatky u leteckých zájezdů jsou specifické, informování budete konkrétně při podpisu smlouvy. Stornopoplatek má právo poskytovatel odečíst od složené zálohy nebo zaplacené ceny. K výpočtu výše stornopoplatku slouží vždy celková cena služby (dle kalkulace na závazné přihlášce).

### 8. Zrušení služby ze strany poskytovatele

Poskytovatel je oprávněn sjednanou službu zrušit v následujících případech:

\*ve lhůtě do 10 dnů před započítáním cesty při nesplnění minimálního počtu osob nebo v případě, že uskutečnění cesty je pro poskytovatele finančně neúnosné v důsledku neočekávaných změn.

\*bez dodržení lhůty v důsledku tzv. vyšší moci, tzn. z příčin, kterým nemohl poskytovatel zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí.

Ve výše uvedených případech bude klient okamžitě informován a obdrží zpět peníze za sjednané služby. Zároveň zákazník nemá právo na žádné další náhrady a odškodnění. Poskytovatel se vyznaží nabídnout klientovi náhradní řešení.

### 9. Reklamační řízení

Jestliže služby neprobíhají dle smluvených podmínek, je zákazník oprávněn reklamovat nekvalitní služby. Požádá zástupce poskytovatele v místě pobytu o sjednání nápravy. Nepodaří-li se zástupci poskytovatele sjednat nápravu nebo nesouhlasí-li s požadavkem klienta, sepíše s klientem neprodleně záznam, v němž budou objektivně uvedeny okolnosti reklamace. Tento záznam podepíše zástupce poskytovatele a reklamující účastník. Pokud nebude stížnost předána okamžitě a nebude podepsána klientem a zástupcem poskytovatele v místě, zmenšuje se nebo zaniká nárok zákazníka na náhradu všech vzniklých škod.

Reklamací podává zákazník v prodejním místě, kde došlo k uzavření smlouvy neprodleně, nejpozději však do 3 měsíců od skončení služby, nebo poskytnutí poslední služby. Nezbytnou součástí reklamace je zápis o zjištěných závadách.

Výsledek reklamačního řízení bude zákazníkovi oznámen nejpozději do 30 dnů od data podání reklamace

### 10. Povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen se během cesty a v místě pobytu chovat slušně a dodržovat pokyny delegovaného zástupce CA. Dále je povinen se chovat k vybavení ubytovacího zařízení opatrně. Při poškození zapůjčeného majetku je zákazník povinen okamžitě vzniklou škodu uhradit v plném rozsahu. Při opětovném porušování ubytovacího řádu má zástupce poskytovatele v místě pobytu možnost okamžitě ukončit zákazníkům pobyt bez jakékoli náhrady vůči poskytovateli.

### 11. Pojištění

Poskytované služby neobsahují pojištění léčebných výloh, stornopoplatků ani rizikových sportů pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

### 12. Cestovní doklady

Platný cestovní pas si zabezpečuje každý účastník sám, přitom dbá, aby platnost pasu po skončení zájezdu byla minimálně 6 měsíců. Cizí státní příslušníci si zajišťují víza sami a poskytovatel nenes odpovědnost za případné problémy vzniklé s případným neudělením víza.

### 13. Závěrečná ustanovení

Podpisem smlouvy nebo jiným prokazatelným objednávkám služeb klient potvrzuje, že souhlasí s těmito podmínkami a v plném rozsahu je přijímá.